

INFORME DE LA GERENCIA GENERAL DE MAINT CIA. LTDA. Año 2012

ANTECEDENTES.

De acuerdo a las disposiciones Estatutarias y normas vigentes emitidas por la Superintendencia de Compañías presento para consideración de la Junta General de Socios de MAINT Cía. Ltda. el presente informe de Gerencia General correspondiente al año 2012

1.- CONSIDERACIONES GENERALES

La actual administración viene en operaciones a partir de febrero del año 2009, fecha desde la cual empezó mi nombramiento como gerente general de MAINT Cía. Ltda., y fecha desde la cual se plantearon lineamientos a corto y mediano plazo, los cuales han continuado durante el ejercicio del año 2012, resaltando entre las actividades y sucesos de mayor relevancia los que se mencionan a continuación en el presente informe.

2- GESTIONES POR AREAS

GESTION COMERCIAL.

- Crecimiento comercial.

- Como resultado de la gestión comercial y en general de toda la empresa durante el año 2012, la utilidad antes de impuestos declarada al SRI es de \$ 1'487.551 (Un millón cuatrocientos ochenta y siete mil quinientos cincuenta y uno) dólares versus la utilidad declarada en el año 2007 por la administración anterior que fue de \$ 36.557 (Treinta y seis mil quinientos cincuenta y siete) dólares, esto significa un crecimiento multiplicativo realmente impresionante, no del doble, ni del triple, ni siquiera de diez veces, sino de **40 veces (CUARENTA A UNO)** con respecto a los resultados de hace 5 años.
- Bajo la presente administración a través de la respectiva gestión de Gerencia Comercial en Quito y Guayaquil, se observó un

crecimiento en órdenes de Compra de clientes en un 27% respecto al año 2011.

- En Guayaquil y Quito, se mantiene el nivel de concentración del 80% de órdenes en 11 clientes, tendencia similar al del año 2011. *Cabe mencionar que en la administración anterior (correspondientes a los años 2007 y 2008), este mismo nivel de concentración era de tan solo 4 clientes en la sucursal Quito, lo cual podría haber constituido un verdadero riesgo al crecimiento de la empresa a mediano plazo.*
- Durante este año 2012, se observa un crecimiento importantísimo en el sector gobierno, con clientes totalmente NUEVOS como el Consejo de Gobierno de Galápagos, el Banco del IESS y el Consejo de Pichincha entre otros.
- Por otro lado, nuevamente se ganó la RENOVACION TECNOLÓGICA del Centro de Computo de nuestro cliente CLARO, así como se presentó la propuesta de renovación del sistema de facturación del cliente MOVISTAR que como evento subsecuente confirmó su adquisición a MAINT en el primer trimestre del presente año 2013.

- Como resultados del nivel de gestión de manejo de canal y resultado comercial en proyectos tecnológicos de alto nivel, **MAINT fue premiado como MICROSOFT BUSINESS PARTNER OF THE YEAR 2012** por el fabricante de software más grande del mundo: MICROSOFT Corporation. El premio fue recibido en la ciudad de Toronto Canadá y luego se realizó una segunda premiación en la ciudad de Quito Ecuador ante los diferentes medios de prensa y diferentes canales del Ecuador.

MAINT ocupa el primer lugar como canal HP en la plataforma BCS a nivel Ecuador, obteniendo altos reconocimientos por el fabricante mundial.

- Al igual que en años anteriores, la inversión en capacitación técnica y personal fue un rubro importante dentro de las inversiones de la empresa. Requisito indispensable por los fabricantes, es la exigencia en niveles de certificación avanzada en sus líneas de negocios.

GESTION DE SERVICIOS.

Se decidió implementar un sistema de gestión ISO 9001 con el objetivo de describir y mejorar nuestro servicio al cliente a través de un sistema válido para nuestra organización. Luego, usando los indicadores establecidos a lo largo de este sistema poder determinar varios puntos de mejora tales como la eficiencia de los procesos, la comunicación dentro de la empresa y finalmente la calidad del servicio para alcanzar la satisfacción de nuestros clientes.

El área de Servicios Técnicos y Soporte al Cliente, conformado por diferentes unidades tuvo su enfoque durante el año 2012 en la Certificación del Proceso de calidad ISO 9001-2008, por lo que se avanza en la iniciativa del 2011 de obtener la

Certificación de Calidad ISO 9001-2008. Y como evento subsecuente, se obtiene la Certificación en el presente año 2013, con excelentes comentarios y reconocimientos por parte de Clientes, Proveedores y Empleados.

Se enfrentaron retos tales como cambiar varios paradigmas (Siempre hemos trabajado así, el sistema de gestión de calidad (SGC) es una camisa de fuerza, la relación beneficio esfuerzo no es inmediata), así como Documentación de nuestros procesos, Difusión y alineación de los procesos construidos, Estandarización de la documentación a lo largo de la organización y Alineación del personal para conocer la importancia del SGC y cumplir con los procesos implantados.

Adicionalmente, debido al crecimiento y adición de soluciones tecnológicas que ofrecemos al mercado y a la constante innovación de tecnología a nuestros clientes se define el aumento de coordinaciones tales como Networking, Sistemas, Soluciones empresariales.

GESTION ADMINISTRATIVO FINANCIERO

Del análisis realizado por Gerencia Financiera se desprenden varias conclusiones:

Las ventas netas (no incluye otros ingresos ni comisiones del exterior) en el 2012 fueron US \$29'204.564, la cifra más alta en ventas en la historia de MAINT, la misma que implicó un incremento del 51,7% con respecto al 2011.

Este incremento en ventas se debió a que crecimos en: (1) nuevas líneas de negocios con nuestros clientes tradicionales y (2) nuevos segmentos con clientes no tradicionales a los que no habíamos llegado antes.

El crecimiento compuesto en ventas de los 4 años de la administración actual (2009, 2010, 2011 y 2012) ha sido el más alto en los últimos 12 años, comparando periodos similares de años anteriores.

Los gastos de ventas se incrementaron en un 119,96% principalmente por las actividades realizadas por el aniversario de MAINT en las que se agasajó a clientes y empleados

El aumento de los gastos operativos en un 91,05% se debe al aumento de los viajes y movilizaciones de nuestros ingenieros para poder satisfacer el incremento en ventas.

El incremento del 81,67% en gastos generales y administrativos se debe principalmente al aumento de honorarios legales en defensa de los intereses de la Compañía por las acciones realizadas por el socio Franklin Cedillo.

A pesar de todos estos incrementos en los gastos, el beneficio neto del 2012 ha sido el más alto en los últimos 12 años.

OTROS EVENTOS.

RECICLAJE ELECTRONICO.

Desde agosto de 2012 cuando se inauguró 1ª planta de reciclaje electrónico del Ecuador, MAINT estableció una alianza estratégica con la empresa INTERCIA con la finalidad de manejar de manera ambientalmente apropiada las sustancias peligrosas/tóxicas contenidas en los residuos electrónicos previniendo emisiones secundarias y terciarias y para cumplir con las normas y leyes para cuidado del medio ambiente.

Intercia es la única empresa de reciclaje en contar con:

- Licencia Ambiental No. 280 y Registro de Generadores de Desechos Peligrosos No. 01-12-DPG-115 emitida por Ministerio del Ambiente
- Licencia Ambiental No. DMA-LA-2008-018 emitido por la M. I. Municipalidad de Guayaquil
- Licencia Ambiental No. 2 emitido por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Rumihahui
- Gestores Ambientales Tecnificados de Residuos No. 037-GRT emitido por Distrito Metropolitano del Municipio de Quito
- Certificado Ambiental Registro No. 0441-R-AZVT
- Alianza internacional con la empresa canadiense GEEP, líder en la industria del reciclaje electrónico con más de 28 de experiencia.

ESTADO DE INTERVENCION POR LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS

El evento más relevante que afectó la operación administrativa financiera durante el año 2012 y en casos específicos la gestión ante clientes y proveedores es definitivamente el Estado de Intervención impuesto por la Superintendencia de Compañías hacia MAINT Cía. Ltda.

Cabe mencionar que la Intervención de la empresa se origina en una solicitud emitida por Franklin Cedillo Aguirre dirigido a la Superintendencia de Compañías en contra de MAINT Cía. Ltda., que devino en un peritaje y posteriormente al Estado de Intervención.

Este estado de Intervención, que duró casi todo el año 2012 generó una cantidad de trabajo adicional en términos de tiempo, esfuerzos, stress y gestión del talento humano del área administrativa de MAINT que bien podría calificarse de "sacrificio personal y profesional" por lo que vale la pena resaltar y felicitar tanto al área legal como al área financiero administrativa por su encomiable labor en apoyo a la empresa hoy por hoy conformada por más de 220 personas que se vieron seriamente afectadas en su trabajo diario.

Fecha 29 de Marzo de 2012 se emitió Resolución No. SC.IJ.G.12 00024 con carácter de Reservado, mediante la cual se dispuso la Intervención de Maint Cia. Ltda. Resolución que nosotros la recibimos con fecha 30 de Marzo de 2012. En dicha resolución se nombró a la Econ Fátima Gallegos Chacón, como Interventora.

Con fecha 22 de Agosto del 2012 mediante Resolución No. SC-IJ-G-12 0106 con carácter de Reservado, se comunicó el cambio de Interventor designando al Econ. Carlos Olmedo Plúas como nuevo interventor.

Con fecha 19 de diciembre de 2012, al haber superado todos los causales que ocasionaron el Estado de Intervención, mediante Resolución No. SC-IJ-G-120149 se comunicó el Levantamiento de Intervención.

GESTION DEL TALENTO HUMANO.

Durante el año 2012 se incrementó el presupuesto en Capacitación al Empleado de todas las áreas de MAINT Cia. Ltda., aproximadamente un 70% versus el año 2011, obteniendo un total de 183 capacitaciones versus 146 capacitaciones obtenidas en el año 2011.

Reforzamiento del recurso humano. El índice de rotación de personal acumulado del 2012 bajó dramáticamente en un 45% respecto al índice del 2011, lo cual demuestra el alto nivel de compromiso del empleado con la administración actual. Se aplicó nivelación con estudio salarial de Mayo 2011 (un año atrás) y en posiciones que percibían SMV y no tenían bonos en el 2011

Se incluyó nuevas posiciones en las diversas áreas de la empresa, se cumplió con los requisitos legales de contratación y personal discapacitado, área médica y controles de seguridad que exigen las nuevas normas gubernamentales.

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y OBRA SOCIAL.

A partir del año 2012, decidimos emprender el proyecto de Responsabilidad y Obra Social de MAINT. Se empieza la gestión de obra social con el apoyo a fundaciones de servicio especialmente a niños desamparados. Se realizan viajes de reconocimiento y gestión a una fundación en Manabí y se empieza a investigar las distintas fundaciones en Guayas. Se busca el apoyo de personas externas para llevar adelante la tarea.

Se empieza la búsqueda del recurso humano para el control del proyecto de Responsabilidad Social.

AMBITO LEGAL.

Durante el transcurso del año 2012 la tónica de múltiples demandas en contra de MAINT Cia. Ltda., iniciadas por Franklin Cedillo Aguirre se ha mantenido, lo cual ha devenido en la contratación de múltiples abogados con sus inherentes costos para la defensa de los bienes de la compañía, sus empleados y demás accionistas.

El listado de Juzgados donde existen las distintas demandas recibidas por el señor Cedillo y sus temas relacionados es bastante extenso, Existen trámites procesales durante el año 2012 en el Juzgado 28 de lo civil, juzgado 12 de lo civil, juzgado 3 de lo civil, juzgado 23 de lo civil, juzgado 2 de lo civil, juzgado 5 de lo civil, juzgado 1 de lo civil, juzgado 31 de lo civil, juzgado 29 de lo civil, juzgado 11 de lo civil, juzgado 4 de lo civil, juzgado 6 de garantías penales, juzgado 12 de garantías penales, tercera sala de lo penal colusorios y tránsito, juzgado 1 de lo civil, juzgado 10 de lo civil, tercera sala de lo penal colusorios y tránsito y juzgado 4 de lo civil.

Todo lo anterior demuestra los gastos y la cantidad de esfuerzo realizado por el área legal de MAINT Cía. Ltda., en conjunto con los abogados externos contratados para la defensa de los intereses de la empresa.

RECOMENDACIONES PARA EL SIGUIENTE EJERCICIO

Mejoras continuas en el proceso ISO9001, revisiones periódicas del control de calidad.

Preparación para la facturación electrónica establecida por el SRI como obligatoria a partir del año 2014 para todas las empresas del país.

- A partir del 2014 las emisiones de facturas, comprobantes de retención, guías de remisión y notas de crédito y débito se realizarán gratuitamente por Internet, según lo establecido por el Registro Oficial N° 877 firmado el 23 de enero del 2013.
- Según lo indicado en charla dada por funcionarios del SRI, este sistema es con la finalidad de agilizar sus procesos, eliminar el almacenamiento físico de certificados y preservar el medio ambiente al reducir el excesivo uso de papel.
- En la misma charla se indicó que el proceso iba a ser voluntario en el año 2013 y que durante el 2012 se realizó un plan piloto con más de 20 empresas entre las que están algunos de nuestros clientes como Conccel y Otecel.

Dado el crecimiento que ha tenido la empresa en el último año, se hace necesario volver a considerar las posiciones que quedaron vacantes en años anteriores, tales como la Gerencia de Marketing, y Gerencias de Producto especializadas.

Mantener el proceso de capacitación, invirtiendo en la certificación obligatoria de los fabricantes y mejorando el nivel de conocimiento tecnológico tanto del área de servicios como del área comercial, para garantizar nuestra permanencia en el mercado a todos nuestros recursos humanos y técnicos.

Buscar mayor nivel de relacionamiento con los proveedores actuales y aquellos que se definan en el plan comercial dadas las tendencias tecnológicas que se están



presentando en la actualidad, así como afianzar la relación con clientes estratégicos presentes.

Una especial consideración merece resaltar los esfuerzos y compromisos de los 220+ empleados que conforman el grupo MAINT y que dieron como resultado en el año 2012 el mejor logro empresarial de toda la historia de la compañía en términos de ventas, rentabilidad y gestión general, por lo que una recomendación adicional es avanzar en el plan de desarrollo organizacional del grupo y terminar las limitaciones que durante los últimos 2 años se han suscitado en el ámbito societario.

Por tanto, es necesario continuar todas las asesorías profesionales legales, financieras, comerciales y técnicas necesarias para el levantamiento de la imagen de la compañía y la defensa de los intereses de la empresa y sus relacionados.

Atentamente,

Ing. Allan Choolong Ching
GERENTE GENERAL

25
AÑOS